

## 圖目錄

圖 1-1	預估 2030 全球 AI 產值(PWC, 2017)	1
圖 1-2	微軟 2021 發佈 AI 智慧編輯新聞 (照片來源：北美智權報, 2021)	3
圖 1-3	從 AI 到 RPA 形成 IT 需求	4
圖 1-4	研究流程	6
圖 2-1	5A 顧客體驗路徑(本研究整理繪圖)	7
圖 2-2	SEO 的技術範圍 (本研究整理)	8
圖 2-3	RPA 程序機器人應用 (Kappagantula, 2020)	13
圖 3-1	研究架構圖	14
圖 3-2	AI 優化內部流程的構想與應用情境設計	14
圖 3-3	AI 演算模型處理三階段	16
圖 3-4	AI 建模	17
圖 3-5	貝葉斯模型結構	17
圖 3-6	RPA 智慧社群經營	18
圖 4-1	RPA 機器人流程	19
圖 4-2	平台 AI 查覺顧客群	20
圖 4-3	運用 RPA 導流觀看 FB 直播成果	20
圖 4-4	運用 AI x RPA 導流至分享階段	21
圖 4-5	預測會購買產品顧客決策樹	22